

### Einleitung

Dunkel, Wolfgang

Veröffentlichungsversion / Published Version

Sammelwerksbeitrag / collection article

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Dunkel, W. (2006). Einleitung. In K.-S. Rehberg (Hrsg.), *Soziale Ungleichheit, kulturelle Unterschiede: Verhandlungen des 32. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in München. Teilbd. 1 und 2* (S. 3675-3676). Frankfurt am Main: Campus Verl. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-156019>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

#### Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

# Einleitung

*Wolfgang Dunkel*

Der vielschichtige Wandel im Dienstleistungssektor gilt als Motor und als Gradmesser für Modernisierungsprozesse. Im ersten Teil dieser Ad-hoc-Gruppe werden diese Prozesse unter der Perspektive der Reproduktion sozialer Ungleichheit über Macht, Herrschaft und Kontrolle in Dienstleistungsbeziehungen betrachtet. Im zweiten Teil geht es um theoretische Konzepte, die »Entgrenzungen in der Arbeitssoziologie« einleiten und die Komplexität aktueller Entwicklungen angemessen erfassen können.

Zum ersten Teil der Ad-hoc-Gruppe: Schon die Rede vom »König Kunde« weist darauf hin, dass in Dienstleistungsbeziehungen nicht nur ökonomische, sondern auch soziale Ungleichheiten und Machtbeziehungen eine wichtige Rolle spielen. Während Erwerbsarbeit für die Beschäftigten generell in vielfältiger Weise mit sozialen und ökonomischen Ungleichheiten verknüpft ist, gilt das für das Feld der personenbezogenen Dienstleistungsarbeit in besonderer Weise, arbeiten die Beschäftigten doch am Menschen: Die KundInnen kommen ins Spiel. Da diese in die Erbringung der Dienstleistung direkt involviert sind, gehen hier Aspekte von Ungleichheit in den Arbeitsprozess selbst ein. Werden Dienstleistungen in und mit Organisationen erbracht, nimmt das Problem an Komplexität zu: Es entsteht das ungleichgewichtige Kontrolldreieck zwischen Kunden, Organisation und DienstleisterIn.

Das Kontrolldreieck interaktiver Dienstleistungsarbeit eignet sich als Bezugsrahmen für die Analyse von Machtrelationen; fragt man aber genauer nach der Herstellung und Reproduktion von Macht und Herrschaft (und auch deren Entzug) in Dienstleistungsinteraktionen, so empfiehlt sich die Prüfung relevanter theoretischer Konzepte: Zu denken ist etwa an die konjunkte oder disjunkte Übertragung von Handlungsrechten (James S. Coleman), die Verfügung über Ressourcen und Regeln (Anthony Giddens), die Definition des Problems und die Bearbeitung von Unsicherheiten (Erhard Friedberg), die Suche nach für Herrschaftszwecke geeigneten Produkten oder Systemen (George Ritzer) oder an die Subjektivierung von DienstleisterInnen und KundInnen im Sinne von Michel Foucault.

Daran anschließend werden im zweiten Teil der *Session* grundlegende Fragen der Komplexität und der Verschiebungen aufgegriffen. Im Dienstleistungssektor laufen heterogene Dimensionen der Regulierung und Organisation von Erwerbsarbeit

zusammen. Sie rufen andauernde Prozesse der Verschiebung der industriezeitlichen Grenzen zwischen Arbeit und Leben, Organisation und Erwerbssubjekt sowie zwischen Markt, Staat und Professionen/Berufsgruppen hervor. Neben der »Kundenorientierung« sind der Wandel der Frauenerwerbstätigkeit, die Ausweitung der Professionalität als Regulierung von Dienstleistungsarbeit und veränderte Organisationsformen wesentliche Merkmale aktueller Entwicklungen.

Die Dienstleistungsarbeit weist – länger als die Produktionsarbeit – Tendenzen zeitlicher und räumlicher Entgrenzung, zunehmender individueller Unsicherheiten und – zumindest im sekundären Dienstleistungssektor – zunehmender Geschlechtergleichheit auf. Damit lassen sich auch die Fragen nach den Wechselwirkungen von Arbeit und Leben, Organisation und Erwerbssubjekt, Subjektivierung und Vermarktlichung im Lebenszusammenhang von Frauen und Männern nicht so einfach beantworten. Die empirische Vielfalt und Flexibilität von Dienstleistungsarbeit und die Verweisungen, Ungleichheiten und Ungleichzeitigkeiten zwischen unterschiedlichen sozialen Sphären, gesellschaftlichen und bereichsspezifischen Veränderungen sowie kulturellen und institutionellen Regulierungen lassen sich mit den klassischen soziologischen Analysekatégorien wie Organisation, Profession, Arbeit und Wissen nicht zufriedenstellend abbilden. Demzufolge werden diese Kategorien selbst modernisierungsbedürftig.

Vorgestellt werden Möglichkeiten der Verknüpfung unterschiedlicher theoretischer Zugänge zur Dienstleistungsarbeit, um die neuen Arrangements und Koordinationsformen angemessen zu erfassen, die sich in den Spannungsfeldern sozialer Institutionen entwickeln. Dazu werden aktuelle Diskussionen in der Arbeitssoziologie aufgegriffen und mit geschlechterspezifischen Perspektiven verknüpft. Ziel ist es, die Bezugspunkte und synergetischen Effekte unterschiedlicher Konzepte der Arbeitssoziologie auszuloten, um damit nicht zuletzt die Erklärungskraft soziologischer Konzepte zu erweitern.